

Bearbeitungszähler: Anzahl Bearbeitungen von Tickets in Stufen vom Typ SONSTIGES begrenzen

Problem:

Kontaktbezogene Geschäftsprozesse werden in AG-VIP in Workflows, bestehend aus mehreren Stufen, abgebildet. Nicht jede Outboundstufe wird dabei vom Typ TELEFON mit dem Powerdialer abgearbeitet, sondern die Anwender nutzen Klick-To-Dial. Dabei möchte man aber trotzdem die Anzahl der Bearbeitungen des Vorgangs auf x begrenzen und nicht ewig nicht erreichbaren Kontakten hinterher telefonieren.

Lösungen:

Jeder Bearbeitungszyklus wird in AG-VIP im Feld BEARBEITUNGSZÄHLER registriert und bei jeder Einstufung um eins hochgezählt.

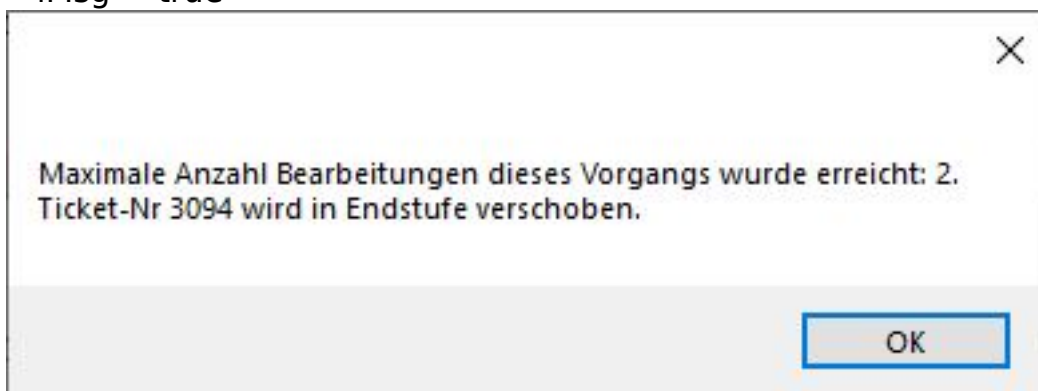
Über einen Makro VOR EINSTUFUNG in der Reaktion z.B. "Wiedervorlage" kann die Einstufung auf eine versteckte Reaktion "Max. Anzahl Bearbeitungen" umgebogen werden.

Vorgehensweise:

1. Importieren Sie den MacroInclude limit_bearbeitungszähler.agminc im Anhang.
2. Markieren Sie den MacroInclude Limit Bearbeitungszähler und wählen den **Ändern**-Schalter, um die Parameter einzustellen

' Hier bitte die Anzahl maximaler Bearbeitungen eintragen
iLimit = 2

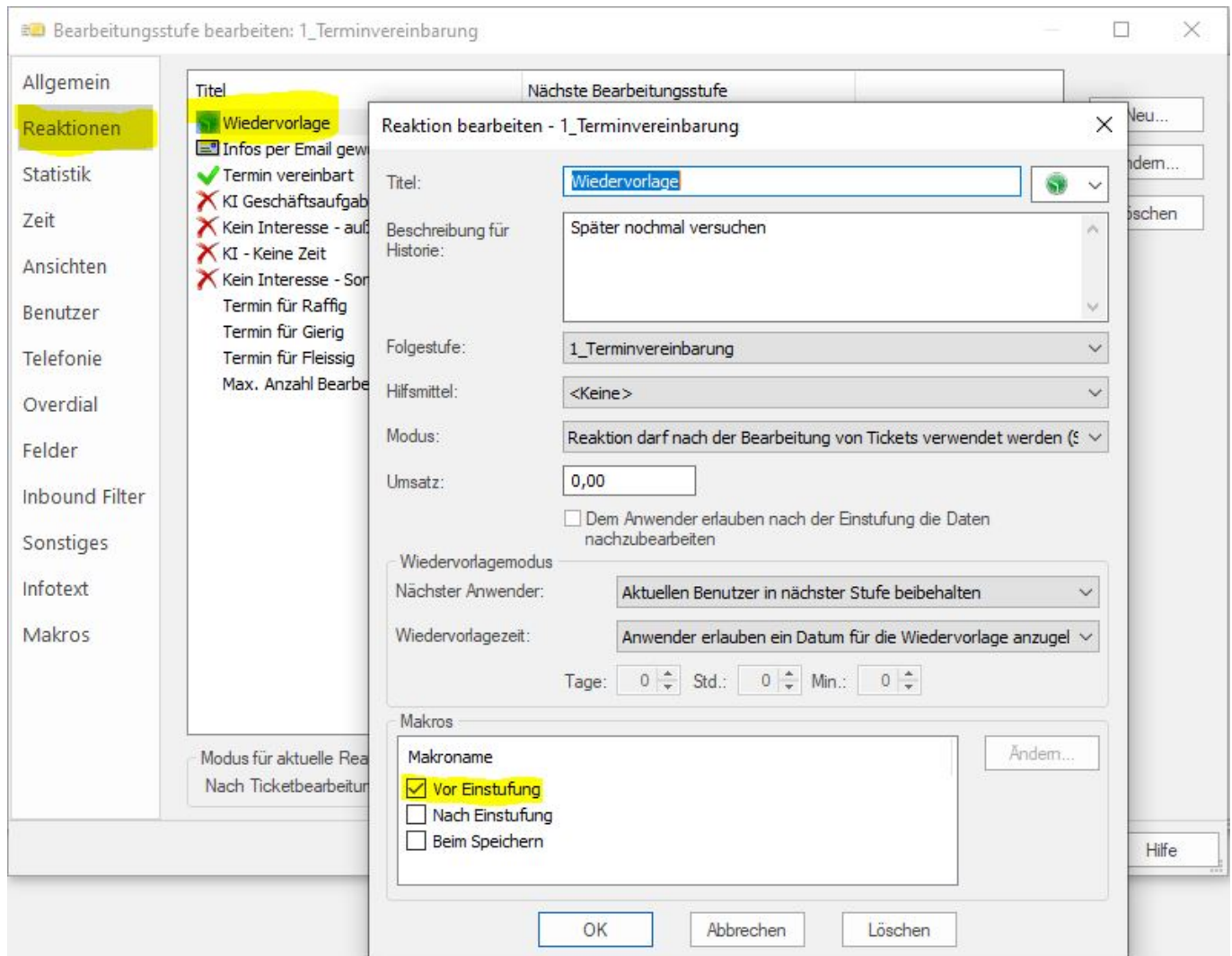
' Soll dem Agenten eine Messagebox angezeigt werden, dass die max. Anzahl Bearbeitungen bei diesem Ticket erreicht wurde? Ja = true, Nein = false
iMsg = true



' Soll das Fenster zur Ergänzung eines Kommentars dem Anwender angezeigt werden? Ja = true, Nein = false
iComment = false

3. Wechseln Sie im Administrationsbereich auf **AG-VIP SQL** WORKFLOW PROJEKTVERWALTUNG.

4. Klicken Sie doppelt auf die Bearbeitungsstufe, in der die Begrenzung der Anzahl Bearbeitungen eingeführt werden soll und wechseln Sie in den Tab Reaktionen.



5. Ergänzen Sie ein neue Reaktion "Max. Anzahl Bearbeitungen" mit der gewünschten Folgestufe, z.B. "Ende x-mal nicht erreicht". Bei Modus wählen Sie "Reaktion verbergen". Damit kann diese Einstufung nur über den Makro ausgewählt werden und ist für die Mitarbeiter zur Einstufung nicht sichtbar.

6. Wechseln Sie in die Reaktion, bei der die Begrenzung der Anzahl Bearbeitungen aktiv werden soll, z.B. bei "Wiedervorlage". Im Makro vor Einstufung ergänzen Sie bitte:

' Begrenzung der max. Anzahl Bearbeitungen
MacroInclude "Limit Bearbeitungszähler"

Damit werden Tickets nicht mehr endlos bearbeitet. Sie haben als Administrator

immer die Möglichkeit, Tickets auf der Stufe "Ende x-mal nicht erreicht" wieder in die Stufe zur aktiven Bearbeitung zu verschieben.

Eindeutige ID: #1437

Verfasser: Markus Grutzeck [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2020-11-20 14:20